

专家的眼光诠释商业动态

# 商业消费

## 网购买到假冒名牌羊毛衫

快报读者张先生,通过热线讲述了其在购物中遇到的一件烦心事。张先生和其他不少消费者一样,喜欢在网上购物。但是张先生没想到,在一次购物中,他竟在淘宝上买了件假冒的梦特娇羊毛衫。“消费共鸣”热线025-84783632继续倾听你的消费故事。

□现代快报记者 蒋振凤

### 热线来电

张先生告诉记者,选购前网上参考样品的时候,他并没有发现任何问题。可是等收到货的时候,他发现这件是假冒的梦特娇羊毛衫,其不但做工粗糙,就连防伪标志也有很大区别,就这样一件衣服也要100元左右,在这种情况下,张先生要求商家根据国家消费者权益保护法进行赔偿,但是商家并不同意。于是其向淘宝交易平台反映该问题,但是对方的处理,张先生称自己并不满意。虽然这件事情经过张先生多次与卖家协商,最终双方达成协议,卖家全额退款;但是,如果该商品真的存在问题,是否还会挂在交易平台上正常销售呢?

### 忘记货单号难核实

对此记者联系了淘宝方相关工作人员,淘宝方表示该平台不允许出售假货,针对张先生反映的情况,需要张先生提供购物货单号核实后再给答复。但是因为这件事情已经过去一段时间,张先生无法提供货单号等有效查找凭证,所以其在淘宝上选购的商品究竟是否存在问题无法核实。记者咨询了淘宝方工作人员,“在网购中,买卖双方的纠纷在交易中时有发生,但是很难根据一方之言断定产品是否真的存在质量问题。经核实,如果消费者反映的问题确实存在,那么

这样的商品一定不会在平台上继续挂架销售。”此外,淘宝方工作人员强调,如果消费者在交易中发现有问题,一定要第一时间与淘宝方联系。例如,可以直接根据淘宝网服务中心的相关投诉提示,及时填写投诉内容,或者直接拨打淘宝客服热线等。

### 平均每月三四十起投诉

据南京市消费者协会相关工作人员介绍,近几年,在消协这里处理的有关网购、电视、电话购物中的消费问题明显增加,平均每个月有三四十起投诉,涉及的商品品类繁多,其中不单涉及衣服鞋帽等行业,还有手

机、相机等数码产品,而后者往往价格又很高。

该工作人员称,通过对投诉案例的分析不难发现,消费者在购物的时候,不能仅仅盯在产品的价格上,一定要了解自己选购的产品是否有售后服务,如果在本地,日后维权会很方便;如果是在外地,就要多了解一下然后再选购。譬如网上购物,外地商家居多,维权的时候十分困难,这就需要消费者在购物的时候,自己提高警惕,此外,如果选购价值过高的商品,例如这些数码产品,还是要到各大商店选购,因为网上或者电视购物中的不少宣传内容和实物是有很大的

差别的,所以不能单凭广告宣传而盲目购物。

### 应加速网购监管

业内人士认为,在现有的维权模式下,消费者要索赔很难获得成功。因此,他建议网络交易平台对网上店铺实行“先行赔偿”的保证金制度,从而可以更好地保障消费者权益。

浙江波宁律师事务所唐才宗律师也表示,网上购物,有的

商品价值并不高,但是维权的时候,时间持续久,更有甚者,有的消费者用半年时间来维权,虽然维权成功了,但消费者也为此耗费了大量时间和精力,只有建立行之有效的保障机制,例如,参照有形商品交易市场上企业、个体户登记原则,取缔网络无照经营活动,才能在一定程度上实现保障消费者的合法权益,不过这样的监管制度由出台到实施,也需要一定的时间。



主编杨坤 责编何冬雷 美编张晓雅 组版杜敏

南京新百 NAN JING XIN BAI

活动时间: 6/29 五 起

穿着类 单笔单柜

# 满98立减60-50元现金

统一企业公司 UNILEVER IN CHINA

**2F Five Plus 欧时力 精品款6折**

202 1件6折, 2件5折

6.29-7.1 VOLL 部分300减100

**3F 6.29-7.1 卡迪黛尔 首场VIP贵宾节**

满600-3000减120-900

钶萱 部分100减50

依璐一件100减20 二件100减30

海尔曼斯特卖80元起

**4F “箱”约暑“价”箱包节**

新秀丽169元起 美旅129元起

外交官 全场满300减100

**5F 6.29-7.1 新百伦 100减25**

李宁部分7折 匡威服饰6.9折

**7F 6.29-7.1 三星、飞利浦液晶8.5折起**

**统一企业公司 炫夏刮刮礼(单笔限赠一次)**

畅享千元携程旅游卡、外交官拉杆箱、时尚炫彩包、进口巧克力、畅饮统一冰糖雪梨饮料+阿萨姆奶茶!

赠礼地点: 6楼时尚超市旁

**6/30-7/1 欢乐加V: 购满300元赠VIP会员卡**

**新百名品特惠中心 (地铁23号通道直达) 国货负一楼**

淘宝价, 团购价, 不如名品放价!

**30元起**

**ONLY VERO MODA JACK & JONES 全场5折**

6/30-7/1 VIP会员当日刷卡购物累计满800元即有机会获赠 7/27 梁静茹歌友见面会门票一张, 每卡当日限赠1份(数量有限, 赠完即止)。

统一企业公司 炫夏刮刮礼

畅享千元携程旅游卡、外交官拉杆箱、时尚炫彩包、进口巧克力、畅饮统一冰糖雪梨饮料+阿萨姆奶茶!

赠礼地点: 6楼时尚超市旁

www.njxb.com

贵宾专线: 800 828 0998

新百官方微博

weibo.com/xbzx

6/30-7/1 信用卡单笔刷满500元赠50元航空卡

广发银行ICGB